

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di dalam persaingan bisnis jaman sekarang, perusahaan pasti melakukan yang terbaik secara maksimal. Banyak hal yang harus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan agar menjadi perusahaan yang maju, perusahaan harus meningkatkan kinerjanya masing-masing agar tidak ketinggalan dengan perusahaan pesaing. Kegiatan operasional perusahaan yang berjalan baik adalah salah satu bentuk kinerja yang penting di dalam perusahaan, agar perusahaan dapat di kenal oleh masyarakat luas.

Kegiatan operasional yang selalu dan sering dilakukan oleh perusahaan adalah penjualan barang atau jasa. Penjualan adalah suatu aktifitas bisnis dimana konsumen memerlukan sesuatu atas kebutuhan dan penjual dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam bentuk barang maupun jasa. Penjualan biasanya dilakukan secara kas dan secara EDC (*Electronic Data Capture*). Penjualan secara EDC ini biasanya disebut sistem *payment electronic*, dimana konsumen membayar sesuatu yang sudah dibeli dari penjual menggunakan mesin EDC untuk melakukan pembayaran lewat kartu debit atau kredit. Agar kegiatan operasional penjualan berjalan baik, didalam perusahaan membutuhkan adanya SOP (*Standard Operating Prosedure*) untuk mempermudah prosedur kerja dalam perusahaan.

SOP merupakan pedoman atau acuan yang bertahap secara tertulis yang di pergunakan untuk menggerakkan suatu aktifitas dan harus dilalui untuk mencapai tujuan tertentu di dalam perusahaan. Pada faktanya perusahaan melakukan aktifitas operasional penjualan memerlukan SOP untuk memperlancar proses transaksi antar perusahaan pada individu-individu yang lain.

PT RUI (PT Regency Utama Indonesia) adalah perusahaan dalam bidang bidang property, salah satu bisnis yang di jalani adalah *Club House*. *Club House* tempatnya sangat nyaman dan memiliki aura ketenangan untuk hati *member* dan karyawan. *Club House* PT RUI melakukan penjualan dalam bentuk jasa kebugaran dan restaurant, dimana pembayarannya dilakukan secara kas dan EDC. Penjualan yang ada pada *Club House* PT RUI yaitu penjualan jasa kebugaran (tempat *aerobic*, tempat *fitness*, kolam renang, lapangan tenis, lapangan basket, tenis meja) dan penjualan *restaurant*. Pendapatan yang dihasilkan penjualan jasa kebugaran dari unit-unit olahraga digolongkan menjadi tiga kategori yaitu terpisah, tiket, dan *member*. Penjualan terpisah yaitu persewaan unit lapangan tenis, lapangan basket dan tenis meja dihitung berdasarkan orang yang menyewa. Dan persewaan pada malam hari pelanggan dikenakan tambahan biaya listrik per-jam.

Untuk unit yang lain seperti *aerobic* dan *fitness*, bisa didapat melalui kategori tiket dan *member*. Penjualan tiket hanya dapat dipakai untuk satu hari saja dan dihari itu sendiri dengan cara membeli tiket *quest* dan pelanggan dapat mengikuti aktifitas yang

sudah ditentukan didalam paketan tersebut. Penjualan *member* adalah sejenis kategori paketan, dimana pelanggan dapat melakukan aktifitas yang sudah ditentukan untuk jangka waktu panjang. Penjualan member juga mempunyai penjualan promo yaitu *Happy Hours*.

Khusus untuk unit kolam renang bisa didapat melalui tiga kategori yaitu secara terpisah, tiket, dan *member*. Unit kolam renang melakukan penjualan individu dimana pelanggan dapat membeli tiket masuk hanya untuk renang saja untuk satu hari saja dan dihari itu sendiri dengan membeli tiket *swimming only*. Unit kolam renang juga bisa didapat dengan membeli tiket *quest* atau paketan, dan *member* di *Club House* PT RUI agar proses yang ditetapkan berjalan lancar sesuai harapan.

Selain itu, di *Club House* PT RUI juga memiliki fasilitas untuk mendukung penjualan tersebut diatas. Fasilitas yang disediakan tersebut memiliki peraturan sendiri untuk digunakan sesuai dengan pilihan pelanggan, kategori mana yang pelanggan pilih untuk melakukan aktifitasnya di *Club House* PT RUI. Penjualan yang dilakukan di *restaurant* secara *dine-in*. Penjualan dalam *restaurant* membutuhkan SOP sebagai patokan agar pelayanan didalam *restaurant* tidak berubah-ubah dan menjaga *image* perusahaan.

Dengan banyaknya jenis penjualan yang terjadi di *Club House* PT RUI, perlu SOP agar penjualan tertata rapi sesuai yang diharapkan dan lebih efisien. SOP juga dibutuhkan agar perusahaan

menjaga konsistensi dan tingkat kinerja. *Club House* PT RUI belum mempunyai SOP. Maka dalam laporan ini pemegang merancang SOP dengan tujuan memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dari karyawan serta mempermudah proses dan tanggung jawab, mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan *general*, memudahkan menotoring fungsi pengawasan dari setiap proses kerja, agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi yang telah ditetapkan.

## **1.2. Ruang Lingkup**

Kegiatan kerja lapangan ini melingkupi aktivitas penjualan jasa kebugaran dan penjualan restaurant pada *Club House* PT RUI. Penjualan jasa kebugaran meliputi penjualan unit-unit seperti kolam renang, *aerobic*, *fitness*, lapangan tenis, lapangan basket dan tenis meja. Yang dikategorikan menjadi tiga yaitu terpisah, tiket, dan *member*. Pembayaran dari penjualan tersebut secara kas dan EDC. Laporan ini membahas pembuatan SOP penjualan pada *Club House* PT RUI.

## **1.3. Manfaat**

### **1. Manfaat Akademik**

Bagi para akademik laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk laporan-laporan kegiatan praktek lapangan selanjutnya dan juga laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan untuk mengetahui tentang pembuatan SOP

yang ada dalam perusahaan karena pada dasarnya SOP yang terjadi tidak selalu sesuai dengan teori, tidak hanya itu laporan ini juga menjadi salah syarat kelulusan dari akademik atau tugas akhir dari pemegang sendiri.

## 2. Manfaat Praktik

Bagi perusahaan laporan ini diharapkan dapat menjadi suatu acuan dalam pembuatan SOP penjualan dalam perusahaan dan membantu *Club House* PT RUI untuk mempermudah proses dan tanggung jawab, mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan *general*, memudahkan menotoring fungsi pengawasan dari setiap proses kerja di dalam perusahaan dan berjalan lancar sesuai dengan prosedur.

### 1.4. Sistematika Penulisan

Berikut adalah inti sistematika penulisan laporan tugas akhir magang, terdiri dari:

#### BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab 1 ini merupakan pengantar awal untuk menuju ke bab selanjutnya. Dalam bab ini berisikan latar belakang, manfaat laporan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

#### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan topic laporan dan mendukung isi laporan magang ini. Dan dalam bab ini juga terdapat rerangka berpikir.

### BAB 3: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang dan prosedur analisis data.

### BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah inti dari laporan. Karena di bab ini berisi gambaran umum perusahaan, deskripsi data dan analisis pembahasan.

### BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini adalah akhir dari laporan magang ini. Dalam bab ini berisikan simpulan, keterbatasan dan saran.